

ZH



FY
08

年年度报告



嵐역 돌뻘 . . . 碯孿 꺽각.





The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

监察官来信:

致ICANN的董事长及全体董事:

我很高兴能向诸位呈交监察办公室的第四份年度报告。

本公司继续定期接收由ICANN社群成员而来的投诉及征询。并继续优先处理这些事项及相关的专案管理。本办公室亦维持本身在外展活动,参与同业监察机构的所举办之活动及研究上所扮演的角色。

ICANN监察办公室仍然于解决网上争议、监察事务、以及去年在监察评估上以『卓越中心』见称。

本年的年度报告中将会记录这些主要的活动。

最后,我想借此机会向阁下、ICANN社群和支持组织、以及ICANN的工作人员再次表示谢意。感谢大家不断给予的支持。

致以最高敬意,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read "F. Fowlie", with a horizontal line underneath.

Frank Fowlie
监察官



财政年度

08

一年回顾.....4

监察官活动 5

互相尊重的网上沟通 7

评估及建议 8

监察官处理模式.....11

监察官统计13



监察官Frank Fowlie, 沙展Herb Wayne及 ICANN 高级顾问John Jeffrey在ODR论坛



CDIA 宾客及 ODR论坛代表在太平洋区的Lester B. Pearson学院



ICANN主席Vint Cerf 会见 Pepperdine大学学者Indu Sen

一年回顾



Ombudsman Frank Fowlie at 2008 International Forum on Online Dispute Resolution with keynote speaker Dr. Vinton Cerf, former United Nations Assistant Secretary General and Ombudsman Her Excellency Patricia Durrant, and East Timor's representative to the United Nations, His Excellency Nelson Santos

2007-2008 年度是本办公室十分活跃的一年。这个财政年度投诉个案或社群中寻求协助的征询总数比上年度的375宗有大幅下降，这个财政年度一共只有125宗。差异数量直接与之前收到的 Registerfly 相关投诉和寻求援助数量有关。在07-08财政年度期间，经由本办公室监察的司法相关问题数量维持相对稳定。本办公室收到及完成了21个司法调查，截至6月30日仍有两个司法相关的档案未完结。

在07-08财政年度期间，本办公室在无须向董事会及社群发出正式报告的前提下解决了所有问题。我相信这是对于社群及机构来说都是正面的一步，这展示了ICANN拥有有效解决矛盾的完善方法。

ICANN的监察办公室继续作为的监察官评估的发展的领先者。在07-08财政年度期间，我在加拿大监察官协会，美国监察官协会及国际监察官协会的论坛中发表关于监察官评估的演讲。ICANN的监察办公室出版了“Practitioner's Guide to Evaluating Ombudsman Offices”，该指南被国际监察官协会采用为不定期论文。2008年出版额国际监察官年鉴包括了我主笔关于客户服务的论文。

我出席过三个ICANN的会议、三个监察官会议、一个有关调解网上争议的国际

会议，以及几个监察官训练课程。我亦在多个会议及大学中讲授课程。今年6月我主持了2008国际调解网上争议解决方案论坛 (www.odrforum2008.org)。我总共参与了20个外展或训练项目。

2008年5月，我向墨尔本La Trobe大学法律系递交了一份博士论文。该份论文的研究涉及发展监察官评估办公室的蓝图，其中用到ICANN的监察办公室作为测试个案。我相信ICANN的监察办公室是现行监察事务中获得评估最多的。这些评估结果证实了该办公室是规划及营运很好的。

我用了150天的时间出埠往来于玛丽安德尔湾及其它职务所在地。大部分本办公室所收到的来信已在首二十四小时内回复。在我出埠期间，会在首四十八小时内回复。在07-08财政年度期间，监察办公室在没有一个助理监察官的帮助下营运。

年度报告被翻译成六种不同的语言。在四种场合下我们对投诉人提供翻译服务。该财政年度，该办公室制订了一个监察官进程模式，该模式仍需董事会批准。这份年报附上了该模式的流程图。

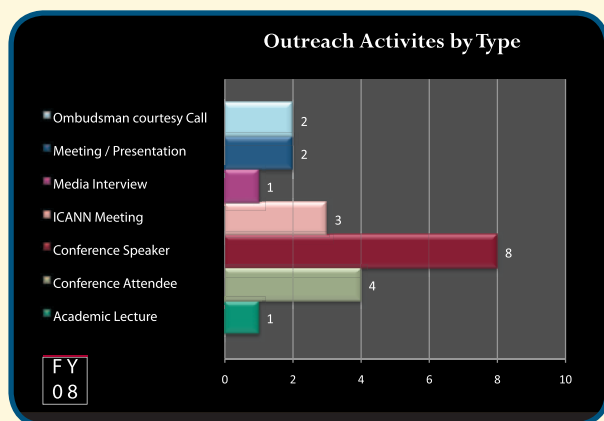
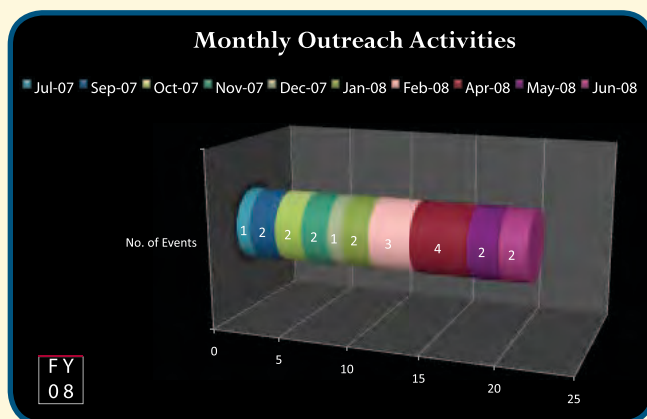
在07-08财政年度期间，我很高兴地说，员工及义工们很积极主动地采取措施去处理潜在的矛盾。这段期间，一些机构的成员联络了本办公室，目的是告诉我问题所在。并提前地开拓一些方法将社群中存在纠纷的成员带到我们的办公室，尽可能用最温和的形式解决问题。所有这些问题都得到及时的解决，并且作为一个独立的营运办公室，我们花费低于财务预算将近\$70,000。

外展活动，消费者教育和同业活动：

我对外展活动的定义包括以下内容：团体演讲，接待、培训活动，同业监察活动。我进行外展活动的总体目标具有三重性质：

- 向ICANN社群宣传监察办公室的存在和各种活动；
- 通过持续的进修活动使办公室工作专业化；以及
- 在ICANN和利益相关社群、政府官员、用户与利益相关者及同业监察团体中间，不断灌输这一信息：即作为一个网上争议解决和总体监察工作的「卓越中心」，本监察办公室当之无愧。

我的最主要目标是要让所有人都将本办公室视作一个「卓越中心」，事先就给人留下服务出色、公平且高度专业化的印象



在07-08财政年度期间，我以在信息科技及解决争议中心的院士以及联合国解决网上争议的专责工作小组的成员身份，促使加入加拿大监察官论坛、美国监察官协会、国际监察官协会和国际监察官学院的人数有所增加或维持不变。我曾向个人、企业组织、各种会议和学术机构作过演讲；当中包括国际监察官协会机构、香港大学法律系毕业生及向ICANN新员工提供入职介绍。

今年6月我主持了2008国际调解网上争议解决方案论坛。(www.odrforum2008.org) 该项维持两天的盛事共有来自30个国家的130个代表参加，主要集中在讨论使用网上科技作为解决问题的工具。

作为该行业的一个社群，我们非常荣幸有数位世界级的领导人参加了该项盛事：尊敬的Dr. Jose Ramos Horta—帝汶群岛的总统以视频广播的方式参加了会议；尊敬的前联合国助理总秘书及联合国监察官—Patricia Durrant大使；东帝汶联合国的永久代表Nelson Santos, 及互联网的发明者 Dr. Vinton Cerf发表了简短的讲话。

Ombudsman Activities (cont.)

我们亦很荣幸有16位来自待发展及发展中国家的代表出席，他们由加拿大国际发展机构赞助。这对他们是一次获得卓越成长的经验，当中一些代表已经回到祖国并做出相应有效的改变。西北太平洋地区的监察组织中，卑诗省、曼尼托巴省、沙省、阿伯达省、华盛顿州及俄立冈州参加了论坛。另外超过20个监察执业单位参加了一个一日的西北监察小组附加会议。该次论坛亦是一个学习良机。来自Royal Roads University, 大学Justice Studies (4)的学士及Pepperdine大学Conflict Resolution (1)的硕士在参与该次论坛中完成了实习。

我们很高兴告诉大家，所有论坛剩余资金将赠与Royal Roads大学作为Justice Studies学生的奖学金（请看网络详情 <http://odrforum2008.org/node/193>）Royal Roads大学是该次论坛的合办主机构。

最后，我很荣幸ICANN办公室的监察官能够与以下单位合作：Royal Roads 大学、Victoria大学及BC大学的 (Bachelor of Justice Studies) 学生、Pepperdine大学、Malibu及California大学的 (Masters of Conflict Resolution) 硕士，该次论坛为学习者提供了实习的良机。2007 - 2008年度，这些大学的学习者参加了两次ICANN会议及2008国际调解网上争议解决方案论坛。感谢以下各位：Doug, Shanna, David, Collin, Eleanor, Leda, Chris, Thomas, Grace, Marcia; 我相信你们这次的监察经历很愉快，就像我们很高兴有你们的参与一样。

该年度报告中的列表展示了我参与的外展活动。

2007-2008			
Total activities: 20			
Date	Event	Activity	Location
18-Sep-07	Pepperdine University	Meeting / Presentation	Malibu
24-Sep-07	United States Ombudsman Association Annual Meeting	Conference Speaker	Anchorage
10-Oct-07	Pacific Legal Technology Conference	Conference Speaker	Vancouver
26-Oct-07	ICANN Meeting (9 Days)	ICANN Meeting	Los Angeles
16-Nov-07	Robin Matsanunga, Ombudsman, State of Hawaii	Ombudsman courtesy Call	Honolulu
30-Nov-07	LawTech Hong Kong University Law School	Meeting / Presentation	Hong Kong
03-Dec-07	United Nations Expert Working Group Online Dispute Resolution (4 Days)	Conference Speaker	Hong Kong
27-Jan-08	Forum of Canadian Ombudsmen Intake Officer Course	Conference Speaker	Toronto
30-Jan-08	Courtesy Calls ODR Forum	Ombudsman courtesy Call	Ottawa
06-Feb-08	ICANN Meeting	ICANN Meeting	Delhi
18-Feb-08	American Bar Association Journal	Media Interview	Hartford
28-Feb-08	Hong Kong University Law School	Academic Lecture	Hong Kong
03-Apr-08	ABA Dispute Resolution Section conference	Conference Attendee	Seattle
10-Apr-08	Bentley College Seminar on e-commerce	Conference Speaker	Boston
13-Apr-08	International Ombudsman Association Conference	Conference Attendee	Boston
15-Apr-08	IOA Annual Conference	Conference Speaker	Boston
7-May-08	Technology Negotiation	Conference Attendee	Cambridge
16-May-08	SOCAL Ombudsman Group meeting	Conference Attendee	Santa Monica
16-Jun-08	Online Dispute Resolution Forum	Conference Speaker	Victoria
21-Jun-08	ICANN Meeting Paris	ICANN Meeting	Paris



尊重他人 的 网上通讯声明

尊重他人的网上通讯声明在2006 – 2007年报中发表。然而，我们办公室继续收到相关投诉。这些投诉主要处理于他们中心社群的成员在沟通当中感到他们受到不尊敬对待的不愉快情绪。我现重申该项声明以提醒社群用正面的方法进行网上对话。

2007年4月20日于英国利物浦与联合国亚太经济及社会委员会合办的第五届解决网上争议的国际论坛中联合草拟及一致通过的如下:-

「当信息及通讯科技(ICT)在促使世上不同地方的人有前所未有的联系的同时，它亦介入了一股能贬低了人与人之间对话的力量。」

ICT 令人可即时地以匿名通讯，很多时是无节制的，而且偶尔会鼓吹一些在面对面时不会发生的行为(如恐吓或侮辱)。

这种行为可令人于网上交往时感到自己不受欢迎、不受尊重、或被攻击。最终这些人可能由于这股力量而打消参与的念头，从而无形地破坏我们这充满活力的全球化对话。

所以，我们鼓励个人:-

- 于网上通讯时尊重他人
- 小心聆听从而明白他人的看法
- 对所说的话及所做的行为负责
- 作出积极的批评
- 尊重多元化及包容相异之处

我们接纳全部及公开的通讯及明白网上环境提供的独有表达机会。我们支持言论自由而拒绝抑制的审查。这些原则并非用来指出那类意见可以表达，而是指出应该以怎样的态度去与人沟通。

文字框

美国律师协会采访了ICANN监察官

David B. Collier先生，冲突管理 (Conflict Management) 的联合主编辑，针对在法律刊物“冲突管理”2008春季版中ABA章节刊登的一篇文章采访了ICANN监察官。文章标题为“ICANN的内部选择性争议调解方案”，该文章可在以下连接找到 <http://icann.org/ombudsman/alternative-dispute-resolution-aba-spring08.pdf>。

该文章包含了以下发现，是有关该年度报告评估部分讨论到的监察官报告。

对理事会董事的报告—档案06-317 是一个26页的报告，汇总如下：申请人申请建立大型工程而被大型工程咨询委员会 (ALAC) 拒绝。监察官的调查令他信服申请人在个人及系统基础方面受到不公平对待，包括不合理延迟、错解事实、疏忽及缺乏足够合理否决的理由。该报告冷静地诊断分析运用到ICANN规章、2003行政公义法典 (the Code of Administrative Justice (2003)) 及Black’ s 法律词典的情形。该报告最后总结：建议理事会董事中与ALAC一起发展的成员去解决问题以避免将来再有问题发生。

监察办公室的评估及建议

评估问题	表现指标	数据来源	谁执行?	持续	格式化的	累计评估
适宜性						
监察办公室是否有持续存在的需要	使用监察服务的人数(电话中心、网站、投诉表格等) 投诉的种类及数量 解决方案的种类及数量	趋势分析	监察官	X		
	媒体提及焦点在该监察的种类及数量	ICANN媒体档案	交流部	X		
	认同有该监察官需要的投诉人/社群百分比	顾客问卷	ICANN			X
	知道假设监察官不存在有其它解决投诉方法的投诉人/社群百分比	顾客问卷	ICANN			X
管理						
监察办公室是否有足够资源来达成其使命?	行动及结果如计划执行	行动及结果对比计划分析	监察官		X	
	监察官对拥有足够资源的理解程度	面谈理事会, 员工, 监察官	监察官, ICANN		X	
	存货及监察档案的滞后程度	用个案管理系统作趋势分析	监察官	X	X	X
服务提供						
监察官建立的有效工作关系达到何等程度?	和员工、理事会、支持机构、注册处、注册人及ICANN社群的总体关系	和股东面谈	监察官, ICANN		X	X
ICANN员工及理事是否及时处理发现的问题?	需要员工及理事介入的个案数量	个案审核管理系统	监察官		X	X
为了避免诉讼ICANN或投诉人是否有行为改变?	监察官解决的潜在变为诉讼的个案数量	个案审核管理系统	监察官		X	X
成本效益						
监察官提供服务时是否考虑成本效益?	节省如购买批量机票, 谨慎购买设备等	财务数据审核	财务总监		X	X
	ICANN项目交付或行政管理中的实际或潜在改善情况、工作效率或成本节约情况如何?		监察官	X	X	X
有无其它节约成本的方法?	是否存在ICANN可以采用的其它执行监察系统模式?	调查研究	监察官	X		

以上表格出自the Office of the Ombudsman Results Based Management Accountability Framework 或 RMAF (<http://icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>). 该表格列出了评估问题及方法并提供了办公室运作的信息。在2007 - 2008年度,办公室完成了它的系统评估过程,这些在以往年度的多次评估报告中有记载。表格中以颜色突出显示的问题及方法代表了将于今年汇报的问题。在过去的三个年度报告中我提及持续评估问题及方法。而今在评估系统里,我相信不需要再强调了。

1. 监察办公室是否有足够的资源来达成其使命?

在2007年3月One World Trust报告中就ICANN的责任性及透明度作出以下有关检察官资源的评论:

监察办公室在ICANN中作为一个非正式的另外解决争议机制的角色是很重要的。自从它组成后,已减低了通过重新审议委员会这正式投诉渠道的投诉个案。随着监察办公室继续迈向社群及提高ICANN社群对其功能的认识,它有可能要处理的投诉个案将明显地会增加。办公室的使用团体就是整个互联网社团。但现在只有一名全职监察官及在其休假时代为履行职务的助理监察官。为了确保本办公室继续有效率地运作,ICANN应继续透过助理监察官去帮助监察官,同时亦应考虑多聘一名全职工作人员去帮助处理办公室的行政事宜。

建议第4.3.节: ICANN应考虑通过聘请全职工作人员去帮助监察官在行政方面的需要,以加强监察办公室可处理的工作量。

事实上在2007 - 2008年度,机构减少了对本监察办公室的资源。并且本办公室在没有助理监察官Herb Waye先生的帮助下营运。Herb Waye先生已经为2008-2009财政年度被重新委任。然而,这只是投诉处理方面的营运支持,而不是行政支持。

在2007 - 2008年度,本办公室为达成使命而获得的财政资源是足够的。

2. 监察官建立的有效工作关系达到何等程度?

监察办公室建立的关系在于四个团体:ICANN社群、投诉人、ICANN机构(理事会及联络人、员工及辅助机构成员)及由监察官、解决争议的专业人士和学术人士组成的同僚社群。有记载的分析证据指出这两组团体:ICANN机构和投诉人;ICANN社群和同僚社群之间有密切的来往。

在2007及2008年度,理事会委任了一位顾问进行了一个“360度”的监察办公室审查,其中包括与机构内的关系发展。2007年的审查结果仍未对监察办公室公布,然而来自理事会的反馈是正面的。2008年审查结果将会与监察办公室分享。

客户调查及第三方复核客户调查结果很好地记载了与投诉人的关系。
(<http://icann.org/ombudsman/program.html>).

与ICANN社群的工作关系看起来建立得很好。然而监察办公室仍然相信在ICANN会议期间,组织人应该可以在提供方便的办公场所方面改善,以便监察官有合适的场所会见社群。

与同僚社群关系看起来建立得很好。监察官依然活跃于几个监察官小组:国家科技及调解争议中心及国际调解网上争议解决方案论坛。

监察办公室的评估及建议

3. ICANN员工及理事是否及时处理发现的问题？

在2007及2008年度，监察办公室无任何问题需要正式向理事会报告。(请见规章V, 4.4节)。这意味着我所接触到问题均已及时地以选择性的调解争议技巧解决。然而，一个去年的问题却某程度上被忽略。以下是ALAC独立报告的第75页的引言，报告亦可在此连接找到 <http://icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf>。

7.6 监察官程序

WCL复核队注意到2006年底及2007年初监察官调查后发布的两个公开报告。第一个调查是跟进一个针对投票程序的上诉，第二个是关于一个ALS身份申请的拒绝。

在两个个案中监察官均发现ALAC程序的某些方面不能令人满意，并作出几项建议。他特别提出ALAC在ALS运用方面要更一致和及时。这些建议导致一些程序上和规章上的改变。从递交者的意见中可以看出，调查及之后的报告在一些ALAC会员和监察官之间制造了某程度的紧张气氛。

另外，我们无法断定第二个报告是否完结，将所有问题结束。我们留意到ICANN理事会在2007年6月的电话会议中讨论过该报告。然而之后我们并未再发现有所提及。

建议

若仍有关于监察官报告06-317的未完结问题，理事会应该查阅所有建议以确保问题得到解决。

我留意到独立复核人的建议及有评论指ICANN任需回应我2007年2月提出的建议。 <http://icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>。然而我却意识到那个申请人机构经已被ALAC批准为ALS。

我在巴黎会议公开论坛的报告中提到：

“今天，我要讨论一下在监察官的角色及他们的服务对象之间的运作之间建立一个可靠性环节的必要性。

据说监察官是：

… 一个独立、客观的调查人。针对的是人们投诉的政府机构及其它机构，不论是公营或私营的部门。在一个公平、透彻的复核之后，监察官决定投诉是否正确并为了解决问题而对机构做出建议。

美国高级法院法官路易班特斯 (Louis Brandeis) 讲过“公开度被公誉为治疗社会及工业疾病的良药。阳光是最好的消毒剂；灯光是最有效的警察。”

这两则言论，道出了监察官与官方或机构的基本关系。监察官就象是在建议报告进程中的灯光。他以光线照明系统中或个人不公平的黑暗领域。一旦灯光照出需要矫正的问题，那就是机构的责任去决定按照监察官的建议去行动或是拒绝去做。大部分监察条例规定官方或机构必须在限期内作出回应，表明他们如何执行了建议去矫正不公平或做出解释为何建议不可行。这个作出建议的进程及机构作出回应曾是一个监察官询问的主题，这个流程保障机构所服务的社群及监察官提出的顾虑被合适地对待。

2007年2月我向ICANN理事会董事列出了一套12条的建议 (<http://icann.org/ombudsman/documents/report>)，建议列举出我相信系统改良的重要步骤，并随后附上一个详细的关于ALAC投票过程的征询。我很失望截至2008年6月3日，我的办公室并未被告知理事会或ALAC是否采取过任何措施执行这些建议。我发现到其中一条建议被采纳了，因为我认为受到不公平对待的申请人获得批准了大型工程身份。主席先生，我非常希望ICANN按时地对我的建议作出回应。

4. 为了避免诉讼ICANN或投诉人是否有行为改变？

以下是一段来自第三方复核客户调查结果摘录 (<http://icann.org/ombudsman/documents/csr-commentary-jun07.pdf>):

…若非有监察官存在，他们会随后联络律师或主动采取法律行动。(问题)1.9 的回复显示只有四个使用者联络了律师及三个采取了法律行动。这相当于在监察官介入之后，联络律师及采取行动有百分之六十六的下降。按此信息推断，假设这能代表所有办公室使用者。很有可能办公室提供的服务导致最多66个代表方不去联络律师或采取法律行动($[85/387]*22=100$ 个个案潜在联络律师或采取法律行动。从潜在的100个个案转移了66个，而带来了三分之二的下降。

问题1.9的结果明显地指出监察官为ICANN及其社群创造了重大价值的可能性。尤其对于注册人，通过更多努力及研究有可能断定节约或创造了多少价值。这令到办公室有能力向ICANN及社群提供一份成本效益分析。这是一个非常值得鼓励的行动。

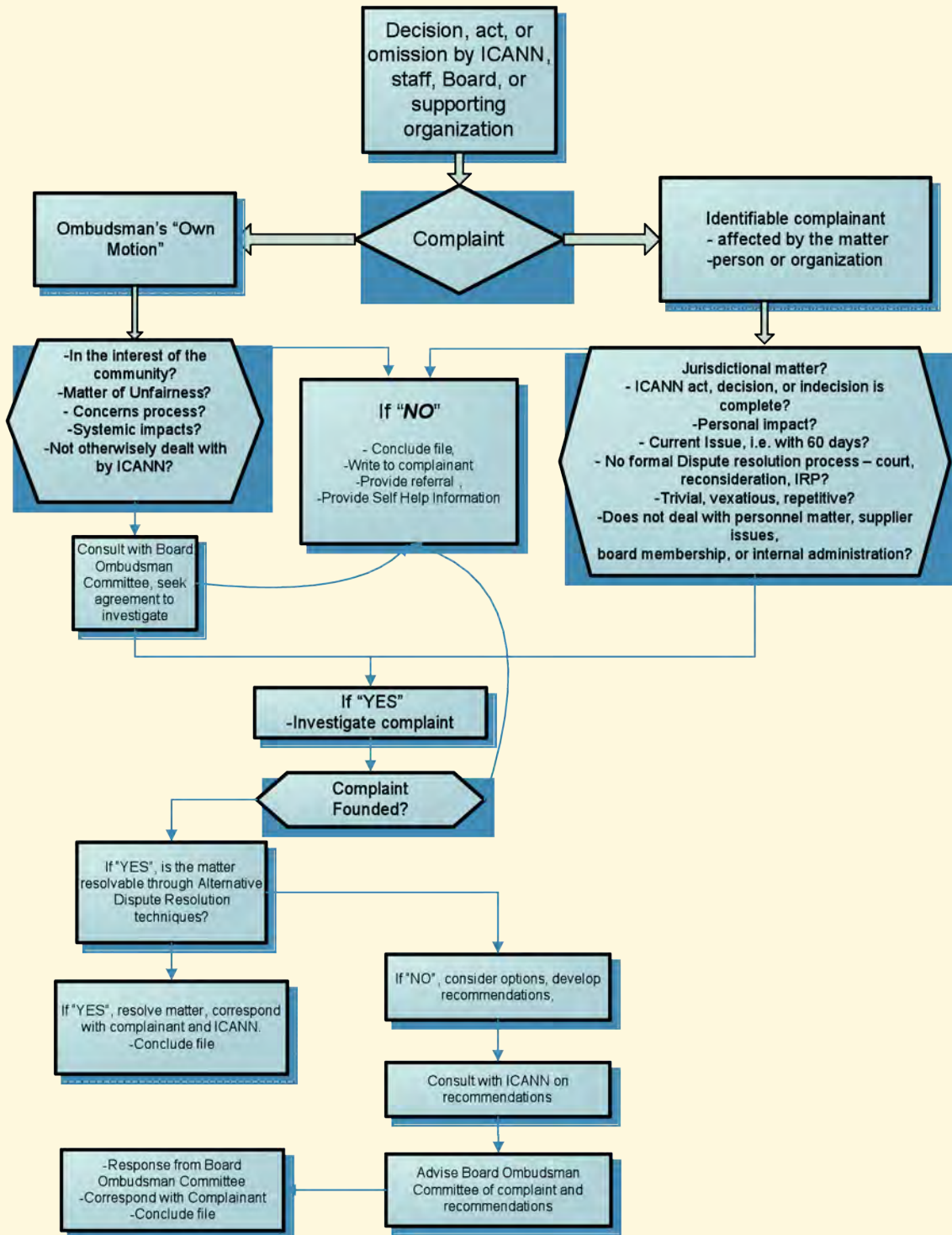
5. 监察官提供服务时是否考虑成本效益？ICANN项目交付或行政管理中的实际或潜在改善情况、工作效率或成本节约情况如何？

监察办公室处理投诉、转发、提供自助的资料，并以作为另外解决争议(ADR)过程的一部分去提出建议。这些步骤长远来说可提供一个更有效率的整体运作模式。因为通过有专业的ADR服务，可令会员、支持组织及董事会专注于其基本工作而并非解决争议。申请重新审议的数目已下降。监察办公室的建议可以帮助纠纷降温以及改善服务或程序。

办公室在处理问题、语言、文化和不同的冲突模式时所表现的弹性，再加上一宏观的调解冲突方法，即是说办公室在很早期已提供一个会积极响应的、及时的及相关有用的解决方法，而减低了双方或多方的对立关系。我不能想象一个更有效的方法去将服务提供给组织及社群。

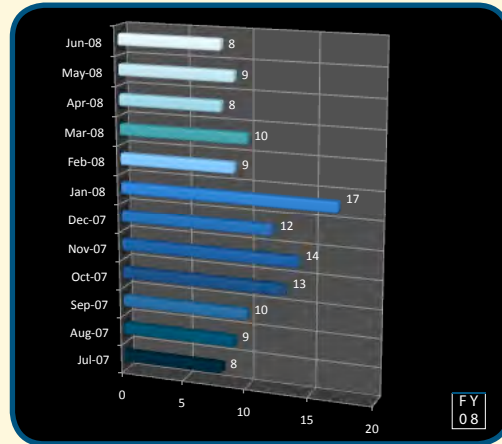
ICANN的总体冲突管理系统包括理事再审议委员会及独立审核政策委员会。监察办公室辅助了该总体冲突管理系统。自从监察办公室实行以来，再审议委员会接收到的投诉有大幅下降，只有一个案例在2008年被呈交到独立审核政策委员会。

Ombudsman Process Model

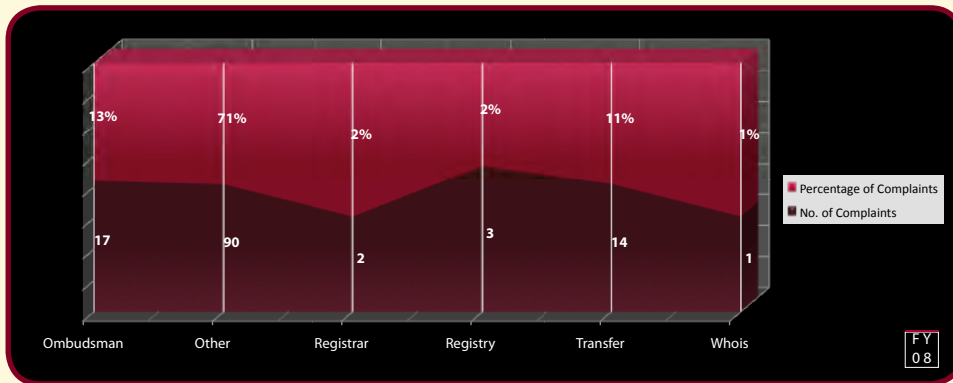


2007-2008 Ombudsman Statistics Total Complaints: 127

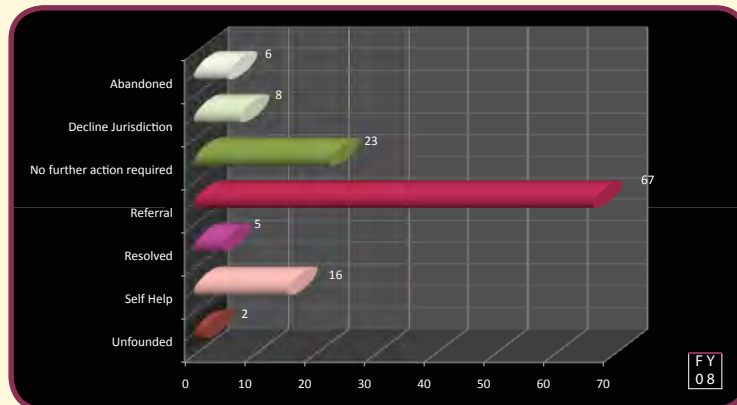
MONTHLY COMPLAINTS



COMPLAINT TYPES



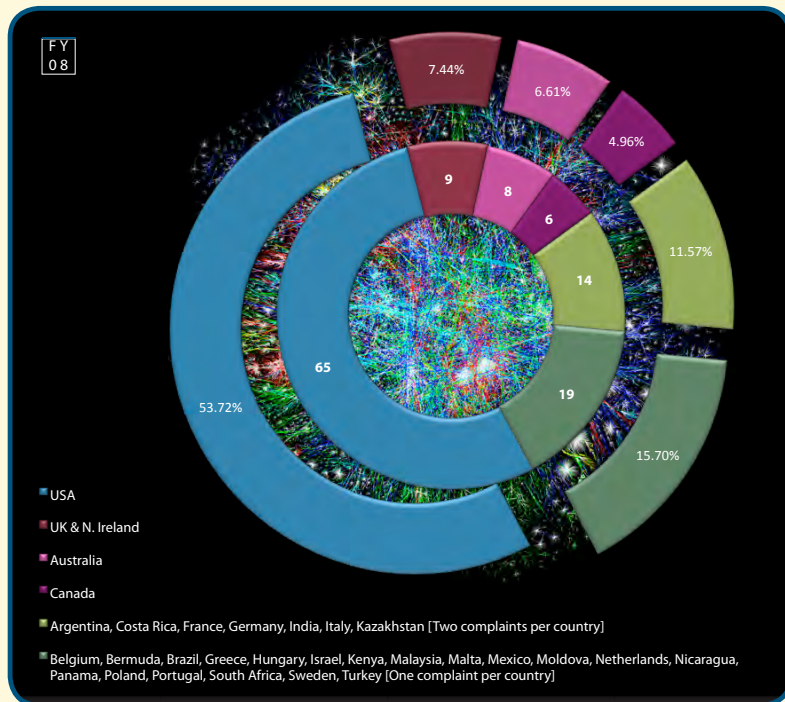
COMPLAINT RESOLUTIONS



2007-2008

Total Complaints: 127

COMPLAINTS BY GEOGRAPHIC LOCATION



本办公室的价值观:

尊重多元化 监察办公室承认并正视这一事实，即ICANN社群的成员来自全球各地。这种背景的多元性意味着监察办公室将对不同文化通过不同视角看待争议和冲突的行为表示尊重。监察官在处理争议和冲突的过程中，将永远以开明的态度了解各种文化差异。

监察工作力求卓越 监察办公室将通过向ICANN和有关社群提供协助、培养对监察作用的意识，在促进公平、平等、清正等方面以身作则，努力发挥带头作用。监察官还要努力确保ICANN的监察办公室在同业中被公认为一家卓越的机构，同业机构包括监察官协会、美国监察官协会和加拿大监察官论坛。我希望能在今后与世界其它地区的监察官发展更密切的关系，以便反映ICANN社群的全球性质。

职业精神 监察官在履行其职责的过程中，将以最高标准来维护和体现职业行为以及对人的尊严的尊重。

保密 凡是向监察官反映情况的社群或ICANN各方都应当感到放心，因为所反映的资料将受到保密，除非此类资料会有助于使投诉问题得到解决。

守正不阿 在任何情况下，监察办公室在接收来自社群的情况汇报时都不会对另类争议解决程序的结果事先有任何偏颇的想法，也不会偏袒其中任何一方。

保持独立 为保持其公正地位，监察办公室将独立于ICANN的正常组织结构之上。



email ombudsman@icann.org
web <http://icannombudsman.org>

DESIGN + EDITORIAL Tanzania S. King



Marina del Rey | 4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

Brussels | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848